

SETTORE: 1 Sportello Polifunzionale		DATA:	14/01/2014
PIANO TRIENNALE TRASPARENZA 2013-1015		AZIONE 8 - Omogenizzazione e sviluppo degli strumenti di customer satisfaction	
OBIETTIVI DEL PROGETTO:	Verificare periodicamente il livello di soddisfazione dei cittadini sui servizi offerti dall'Amministrazione comunale		
UTENTI E BISOGNI DA SODDISFARE:	Offrire la possibilità ai cittadini di giudicare la qualità dei servizi offerti da Comune		
INDICATORI:	servizi utilizzati	VALORI ATTESI:	a seguito mappatura
	stakeholder		a seguito mappatura
	questionari specifici per settore		25
ATTIVITA' PROGRAMMATE:		CALENDARIO:	
		realizzazione	
Realizzazione questionari specifici per settore	entro gennaio 2014	in via di conclusione	
Messa a punto di un questionario sui temi della trasparenza	entro dicembre 2013	spostato al termine della valutazione delle azioni di miglioramento	
incontri periodici con i referenti e responsabili delle aree di attività di customer	da gennaio 2014	già attivati	
Analisi delle azioni di miglioramento	da febbraio 2014		
PERSONALE			
Responsabile dell'Azione	Mainetti Massimiliano		

Personale coinvolto:			
nome	settore	categoria	Coefficiente del contributo al risultato atteso (vedi legenda)
Diego Weisz	Area 3 - Settore ICT	D	1
Cinquanta Paola	Area 3 - Ufficio stampa e Comunicazione	D	1
Rosalba d'Atri	Area 1 - sportello polifunzionale	D	1

CONTESTO

Cambiamenti del contesto socio-economico e dei comportamenti dell'utenza:	I cittadini sono sempre più sensibili alla correttezza dell'azione amministrativa. Le norme recenti riprendono la necessità di poter conoscere in maniera dettagliata e approfondita tutti gli aspetti della vita dell'ente e di accertarsi della bontà dell'utilizzo delle risorse economico finanziarie da parte dell'amministrazione
Vincoli e opportunità del contesto:	L'opportunità di rispettare tutti i dettati normativi è tuttavia l'occasione per far diventare la trasparenza un diverso modo di porsi rispetto al proprio lavoro e al proprio ruolo nei confronti della comunità sia come ente che come singolo lavoratore.
Cosa può accadere nei prossimi anni:	Ci si auspica una maggior partecipazione dei cittadini al funzionamento dell'ente tramite strumenti di customer e/o di coinvolgimento diretto che senza il supporto di un adeguato livello di conoscenza non è praticabile. Le attività legate al miglioramento della visibilità dell'azione del comune potranno portare ampi benefici in tal senso.
Principali evoluzioni del quadro normativo e loro grado di intensità:	La normativa relativa alla trasparenza è stata completamente rivisitata. E' necessario fare un aggiornamento puntuale sulle nuove norme per non perdere di vista alcuni adempimenti importanti e rendere capillare la conoscenza delle norme. Le ricadute in termini di impatto comunicativo ma anche in termini di sanzioni disciplinari, economiche e organizzative è rilevante.

GRADO DI INNOVAZIONE

Aspetti innovativi rispetto al passato (modalità finanziamento, tecnologia, ecc.):	Gli aspetti innovativi sono riferiti all'applicazione degli strumenti di customer ai temi della trasparenza e quindi alla possibilità offerta al cittadino di valutare le prestazioni ricevute
Grado di di innovazione (alto, medio, basso):	medio
RILEVANZA STRATEGICA	
Grado di rilevanza strategica per il Settore e/o per l'Ente:	Alto, per le implicazioni riguardanti il rispetto della legalità in materia e per i rapporti e la comunicazione verso la comunità e i portatori di interesse

(*) In coerenza con il sistema di valutazione adottato, IL COEFFICIENTE DEL CONTRIBUTO ATTESO deve essere indicato

secondo questa legenda:

1 =il contributo atteso dalla persona è determinante nel conseguimento dei risultati e comporta impegno e tempo straordinari

0,7 =il contributo atteso dalla persona è significativo nel conseguimento dei risultati e comporta impegno e tempo significativi

0,5 =il contributo atteso dalla persona è limitato ad alcune fasi